

テーマ1

“おもてなしの心”を県民へ広げるためには、どのような取り組みが必要か

高知県おもてなしアクションプランの基本コンセプトである、「高知のおもてなし」を進めるため、また、新観光戦略の5策として「おもてなしの向上」を掲げており、“おもてなしの心”が県民運動に繋がる取り組み方法等についてお伺いします。

- 例**
- ・高知お手ふり隊などによる観光客へ歓迎の心で手をふる運動の実施
 - ・イベントとして月1回、挨拶・一声運動の実施
 - ・サイクリングイベント「コグウェイ四国」参加者へ給水所等でのお接待

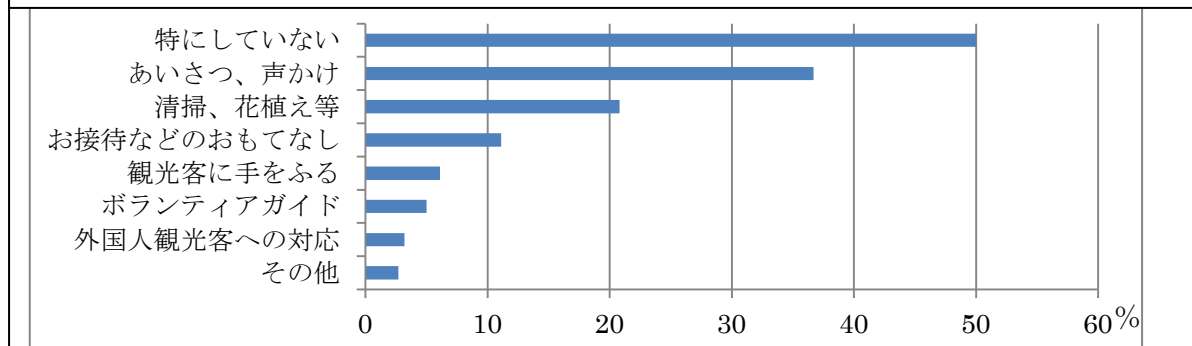
<参考>

■県民世論調査 中間結果

質問項目

県のイメージアップやリピーターを増やすためには、県民一人ひとりが観光客を「おもてなしの心」で迎えることが大切です。あなたは、観光客への「おもてなし」について、どのようなことをされていますか。（3つまで○印）

1 あいさつ、声かけ	36.7%
2 観光客に手をふる	6.1%
3 環境美化・保全活動（清掃、花植えなど）	20.8%
4 ボランティアガイドなどの活動	5.0%
5 外国人観光客への対応	3.2%
6 お接待など地域文化に基づいたおもてなし	11.1%
7 特に行動はしていない	50.0%
8 その他	2.7%



■じゃらん宿泊調査

旅行雑誌である「じゃらん」における「じゃらん宿泊調査（2011）」では、「地元の人へのホスピタリティを感じた」項目において、**前年5位→今年13位**に転落しており、更に“おもてなし”を県民へ広げることが必要

■新観光戦略

5策 おもてなしの向上

観光客にやさしい観光案内や交通の利便性の向上、きめ細かな情報提供など、基盤整備を含めたおもてなしの向上に取り組む

テーマ2

おもてなしの人材育成、活用について

高知県おもてなしアクションプランの8策「おもてなしの人材育成、技術の向上」及び、新観光戦略の6策「人材の育成と活用」を掲げており、“おもてなし”の人材を育成し、県内へ“おもてなし”を拡げるためには、どういった分野に、どのような育成を行うべきか、また、その活用についてお伺いします。

例 ・観光ガイドリーダーの育成を行い、リーダーが各観光ガイドコースを指導

<参考>

■観光ガイド育成事業

・高知県観光ガイド連絡協議会の設立

地域で活躍する観光ガイド団体相互の連携及び情報共有を図ることにより、観光ガイド技術の向上や観光客の満足度を高め、高知県の観光振興と地域の活性化に寄与することを目的として平成23年3月設立。県内の観光ガイド18団体が加入。

・観光ガイド研修実施委託業務

県内全域を対象とした観光ガイドセミナーの実施、県内の中部・東部・西部地区にて各2回ずつ実施する地域別研修会の実施及び各観光ガイド団体が実施する個別勉強会への支援について、高知県観光ガイド連絡協議会へ委託し、ガイド団体間の情報共有及び観光ガイド技術の向上を図り、観光客の満足度を高める。

■国際観光受入推進事業

H22. 11. 25 国際観光受入フォーラムの開催（132名参加）

H22. 11. 25

H23. 2. 25

国際観光受入個別勉強会の開催

- ・「観光」「行政」「運輸」の3部会に分かれ、研修の実施
- ・観光業界及び行政関係者等80名参加
- ・標準マニュアル、おもてなし指さし会話集配付

■新観光戦略

6策 人材の育成と活用

観光産業を推進するリーダーなど、人材の育成とその活用に取り組む